

## O PAPEL E IMPACTO DO USO DAS APPS NO TURISMO

### THE ROLE AND IMPACT OF THE USE OF APPS IN TOURISM

Catarina Rito; Vasco Santos

<sup>1</sup>ISLA Santarém

[cata.rito@hotmail.com](mailto:cata.rito@hotmail.com); [vasco.ribeiro@islasantarem.pt](mailto:vasco.ribeiro@islasantarem.pt)

#### Resumo

Numa era cada vez mais digital, é exigido ao setor do turismo que tire o máximo proveito do online e explore e potencie os meios e canais que estão ao seu alcance nas plataformas digitais. Os turistas usam a internet em todos os processos da sua viagem por distintos motivos, tais como: procuram o conhecimento sobre o local a ser visitado, facilidade, novidade, criatividade, prazer e atividades sociais. A tecnologia móvel está a transformar a experiência de viagem. Os dispositivos móveis tornaram-se um acessório padrão para os consumidores turísticos, a tecnologia permite aos utilizadores a procura e o acesso à informação de maneira instantânea. O turista usufrui das websites no período pré-viagem, mas, durante o seu percurso e, uma vez chegado ao destino, são as aplicações que ganham o lugar. As potencialidades das Apps são elevadas para a divulgação/promoção dos produtos turísticos, permitindo ao turista receber e ter informação de várias vias, em tempo real. Foi elaborado e aplicado um questionário online sobre a importância do uso das Apps no Turismo, obtendo-se uma amostra de 300 inquiridos. Os resultados demonstram que os turistas dominam cada vez mais a tecnologia do serviço da atividade turísticas e das viagens que realizam. Cada vez mais usam Apps nas suas viagens turísticas como ferramenta de melhoria da sua experiência de viagem. Por último, os turistas consideram ainda que devia haver uma nova App que fosse mais inovadora e melhorasse ainda mais e melhor a sua experiência de visita no destino turístico.

**Palavras-chave:** *Apps, turismo, viagem, experiência digital.*

#### Abstract

In an increasingly digital era, the tourism industry is required to take full advantage of online and explore and leverage the media and channels within its reach on digital platforms. Tourists use the internet in all the processes of their trip for different reasons, such as: they seek knowledge about the place to be visited, ease, novelty, creativity, pleasure and social activities. Mobile technology is transforming the travel experience. Mobile devices have become a standard accessory for tourist consumers, technology enables users to instantly search and access information. The tourist enjoys the websites in the pre-trip period, but during their journey, and once they reach the destination, are the applications that win the place. The potential of the Apps is high for the promotion / promotion of tourist products, allowing the tourist to receive and have information of various routes, in real time. An online questionnaire was developed and applied on the importance of the use of Apps in Tourism, obtaining a sample of 300 respondents. The results show that tourists increasingly dominate the technology of tourism service and the travel they carry out. They increasingly use Apps on their travels as a tool to improve their travel experience. Finally, tourists also consider that there should be a new App that is more innovative and improve their experience of visiting the tourist destination even more and better.

**Keywords:** *Apps, tourism, travel, digital experience.*